

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
JASA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA INTERNAL
PT. PUSPETINDO GRESIK**

S K R I P S I



Oleh :

BAGUS SINATRIA ERZA

0513010269/FE/EA

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2010**

S K R I P S I

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
JASA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA INTERNAL
PT. PUSPETINDO GRESIK**

yang diajukan

BAGUS SINATRIA ERZA

0513010269/FE/EA

Telah disetujui untuk mengikuti ujian lisan oleh

Pembimbing Utama

**Drs. Ec. Saiful Anwar, MSi
NIP. 030 194 437**

Tanggal :

Mengetahui

**Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur**

**Drs. Ec. Saiful Anwar, MSi
NIP. 030194437**

KATA PENGANTAR



Assalammu Alaikum Wr.Wb

Ahlanndulillahi Robbil ‘Alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah dilimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Jasa Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Internal PT. Puspelindo Gresik”, dapat diselesaikan dengan kesungguhan hati.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak, maka akan sulit sekali bagi penulis untuk dapat menyusun skripsi ini. Pada kesempatan yang baik ini, perkenalkan penulis dengan segenap kerendahan dan ketulusan hati untuk menyampaikan ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini. Secara khusus penulis dengan rasa hormat yang mendalam mengucapkan penghargaan dan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Sri Trisnarningsih, MSi., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak Drs. Ec. Saiful Anwar, MSi., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan penelitian ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah mendidik penulis selama menjadi mahasiswa.
6. Keluargaku, Bapak dan Ibu yang senantiasa memberikan do’a dan dukungan baik moral maupun materiil dengan tulus ikhlas, terimakasih.....
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa isi dan cara penyajian skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran sangat penulis harapkan guna meningkatkan mutu dari penulisan skripsi ini. Penulis juga berharap, penulisan skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi acuan bagi peneliti lain yang tertarik untuk mendalaminya di masa yang akan datang.

Surabaya, April 2010

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Lampiran	ix
Abstraksi	x
 Bab I Pendahuluan	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
 Bab II Kajian Teori Dan Pengembangan Model	
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2. <i>Critical Review</i>	11
2.3. Landasan Teori	11
2.3.1. Pengertian Kualitas Jasa	11
2.3.1.1.Karakteistik Kualitas Jasa	13
2.3.1.2.Dampak Dari Kualitas	15
2.3.2. Pengertian Sistem Informasi	17
2.3.2.1.Sistem Informasi	19
2.3.3. Kualitas Informasi	20

2.3.4.	Akuntansi Sebagai Sistem Informasi	21
2.3.4.1.	Pengertian Akuntansi	21
2.3.4.2.	Pengertian Sistem Informasi Akuntansi	22
2.3.4.3.	Subsistem Sistem Informasi Akuntansi	23
2.3.5.	Tahap-Tahap Penyusunan Sistem Informasi	24
2.3.5.1.	Siklus Pengolahan Data	24
2.3.6.	Definisi Komputer	25
2.3.6.1.	Komputerisasi	26
2.3.6.2.	Penggunaan Komputer dalam Sistem Informasi Akuntansi	28
2.3.7.	Kepuasan Pengguna	29
2.3.7.1.	Definisi dan Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	29
2.3.8.	Kerangka Pikir	30
2.3.8.1.	Pengaruh Keakuratan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Penggunaanya	30
2.3.8.2.	Pengaruh Tepat Waktu Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Penggunaanya	31
2.3.8.3.	Pengaruh Relevansi Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Penggunaanya	32
2.4.	Diagram Kerangka Pikir	33
2.5.	Hipotesis	33

Bab III Metodologi Penelitian

3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.1.1. Definisi Operasional	36
3.1.2. Pengukuran Variabel	37
3.2. Teknik Penentuan Sampel	38
3.2.1. Populasi dan Sampel	38
3.2.2. Objek Penelitian	39
3.3. Teknik Pengumpulan Data	40
3.3.1. Jenis Data	40
3.3.2. Sumber Data	40
3.3.3. Pengumpulan Data	40
3.4. Uji Data	41
3.5. Uji Asumsi Klasik	42
3.6. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	44
3.6.1. Teknik Analisis	44
3.6.2. Uji Hipotesis	45

Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	48
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	48
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.2.1. Gambaran Umum Penelitian	51
4.2.2. Deskripsi Variabel Keakuratan (X_1)	53
4.2.3. Deskripsi Variabel Tepat Waktu (X_2)	54
4.2.4. Deskripsi Variabel Relevan (X_3)	56

4.2.5. Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	57
4.3. Deskripsi Hasil Pengujian	59
4.3.1. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	59
4.3.1.1. Pengujian Validitas	59
4.3.1.2. Pengujian Reliabilitas	61
4.3.1.3. Hasil Pengujian Normalitas	62
4.3.2. Pengujian Asumsi Klasik	63
4.3.2.1. Uji Multikolinieritas	63
4.3.2.2. Uji Heteroskedastisitas	64
4.3.2.3. Autokorelasi	64
4.3.3. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	66
4.3.4. Pengujian Hipotesis Pengaruh Keakuratan (X_1), Tepat Waktu (X_2) dan Relevan (X_3) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	68
4.4. Pembahasan	70
4.4.1. Implikasi Hasil Penelitian	73
4.5. Perbedaan Penelitian Yang Dilakukan Sekarang Dengan Penelitian Terdahulu	74
4.6. Keterbatasan Penelitian	75
Bab V Kesimpulan Dan Saran	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Saran	69

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	51
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.5. Hasil Jawaban Responden untuk Pertanyaan Variabel Keakuratan (X_1)	53
Tabel 4.6. Hasil Jawaban Responden untuk Pertanyaan Variabel Tepat Waktu (X_2)	53
Tabel 4.7. Hasil Jawaban Responden untuk Pertanyaan Variabel Relevan (X_3)	54
Tabel 4.8. Hasil Jawaban Responden untuk Pertanyaan Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	57
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Keakuratan (X_1)	59
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Tepat Waktu (X_2)	60
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Relevan (X_3)	60
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	61
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Normalitas	63
Tabel 4.15. Hasil Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4.16. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Distribusi Daerah Keputusan Autokorelasi	65
------------	--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2.1. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keakuratan (X_1), dan
Tepat Waktu (X_2)
- Lampiran 2.2. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Relevan (X_3), dan
Kepuasan Pengguna (Y)
- Lampiran 3.1. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel
Keakuratan (X_1)
- Lampiran 3.2. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Tepat
Waktu (X_2)
- Lampiran 3.3. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Relevan (X_3)
- Lampiran 3.4. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan
Pengguna (Y)
- Lampiran 4 Hasil Pengujian Normalitas
- Lampiran 5 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda Pengaruh Variabel
Keakuratan (X_1), Tepat Waktu (X_2) dan Relevan (X_3) Terhadap
Kepuasan Pengguna (Y)
- Lampiran 6 Input Data
- Lampiran 7 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Jasa
Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Internal
PT. Puspertino Gresik**

Bagus Sinatria Erza

ABSTRAKSI

Menghasilkan informasi akuntansi yang cepat, akurat, dan relevan sekarang telah digunakan suatu alat pengolahan data yang disebut komputer. Komputer digunakan untuk merancang cara mengumpulkan, mengolah, dan menganalisa informasi akuntansi. Dengan komputer suatu transaksi akan diproses dan dibawa ke seluruh komponen sistem yang berhubungan secara otomatis sehingga informasi dapat disediakan dengan cepat sesuai dengan kebutuhan pemakai informasi. Menjalankan komputer bukan hal yang mudah karena dituntut untuk memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas. Selain itu diperlukan akses yang membutuhkan dana yang besar dan perangkat komputer yang canggih. Tujuan utama perusahaan yang menggunakan komputer pada Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah membantu pengolahan data akuntansi menjadi SIA yang berguna bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan, tujuan dari penelitian ini adalah apakah kualitas jasa sistem informasi akuntansi (keakuratan, tepat waktu, dan relevan) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna internal.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan - karyawan PT. Puspertino yang terlibat dengan sistem informasi akuntansi yang berjumlah 50 orang. Teknik penentuan ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode purposive sampling ditemukan sampel sebanyak 20 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan uji hipotesis uji kesesuaian model dan Uji t.

Untuk melihat pengaruh yang diberikan oleh keakuratan, tepat waktu dan relevan dapat dilihat dari hasil pengujian secara parsial, dimana dari hasil pengujian diketahui bahwa keakuratan, tepat waktu dan relevan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Keywords: keakuratan, tepat waktu, relevan, kepuasan pengguna.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi menuntut adanya berbagai perubahan terhadap hampir seluruh aspek pengelola bisnis agar tetap *exist* dan bahkan dapat meningkatkan prestasi bisnisnya. Teknologi informasi telah merubah cara pemasaran, proses produksi dan pengolahan data-data informasi dalam suatu perusahaan. Semakin pentingnya teknologi informasi bagi keberhasilan secara keseluruhan akan memperluas fungsi sistem informasi. Informasi berguna bagi pihak manajemen atau pimpinan serta pihak eksternal untuk melakukan perencanaan, pengawasan, dan memudahkan dalam pengambilan keputusan yang cepat, akurat, dan relevan sesuai kebutuhan informasi yang diperlukan perusahaan.

Menghasilkan informasi akuntansi yang cepat, akurat, dan relevan sekarang telah digunakan suatu alat pengolahan data yang disebut komputer. Komputer digunakan untuk merancang cara mengumpulkan, mengolah, dan menganalisa informasi akuntansi. Dengan komputer suatu transaksi akan diproses dan dibawa ke seluruh komponen sistem yang berhubungan secara otomatis sehingga informasi dapat disediakan dengan cepat sesuai dengan kebutuhan pemakai informasi.

Menjalankan komputer bukan hal yang mudah karena dituntut untuk memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas. Selain itu diperlukan akses yang membutuhkan dana yang besar dan perangkat komputer yang canggih. Tujuan utama perusahaan yang menggunakan komputer pada Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah membantu pengolahan data akuntansi menjadi SIA yang berguna bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan.

Dalam perkembangannya pihak manajemen dalam pengambilan keputusan untuk kebijakan perusahaan telah memperhatikan semua data dan informasi yang diperoleh. Namun kualitas jasa sistem informasi akuntansi harus juga diperhatikan untuk dapat memberikan kepuasan bagi pihak pengguna karena dengan memperhatikan kualitas jasa sistem informasi akuntansi maka setiap keputusan yang diambil akan lebih baik dan bermutu sehingga tujuan-tujuan yang direncanakan dan ditetapkan sebelumnya dapat tercapai secara maksimal. Kualitas informasi disini terdiri dari relevan, akurat, tepat waktu, ekonomis, efisien, dan dapat dipercaya (Ladjamudin,2005:11). Selanjutnya dalam penelitian ini menggunakan variabel informasi akuntansi yaitu akurat, ketepatan waktu, dan relevansi.

Keakuratan suatu informasi berhubungan dengan pengukuran terhadap kebenaran informasi tersebut yang mencerminkan kenyataannya. Informasi dikatakan tepat waktu apabila informasi tersebut aktual dan mutakhir serta dikatakan relevan jika informasi tersedia sesuai dengan kebutuhan dalam pengambilan keputusan (Halim,1994:53). Suatu informasi dikatakan berkualitas

jika informasi tersebut memiliki keandalan dalam hal ketepatan waktu, akurat, dan relevan.

Dalam lingkup sistem informasi akuntansi, kepuasan pengguna adalah seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi akuntansi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi akuntansi perusahaan. Jika semakin tinggi tingkat kualitas jasa informasi akuntansi maka tingkat kepuasan dari para pengguna semakin tinggi.

Pada perusahaan terdapat dua kategori pengguna yaitu pengguna internal dan pengguna eksternal. Pihak internal adalah para pemakai informasi yang berada dalam lingkungan organisasi perusahaan, dalam hal ini adalah pihak manajemen yaitu direksi, manajer, kepala bagian, kepala seksi, dan lain-lain. Sedangkan pihak eksternal adalah para pemakai informasi yang berada di luar lingkungan organisasi perusahaan diantaranya kreditur, pemegang saham, pemerintah, dan lain-lain. Tingkat pencapaian kepuasan untuk masing-masing pengguna didasarkan pada tolak ukur yang berbeda dan dalam penelitian ini hanya melihat dari sudut pandang kepuasan pengguna internal saja.

PT. PUSPETINDO adalah salah satu perusahaan pembuat peralatan industri yang bergerak di bidang pabrikasi peralatan seperti bejana tekan, alat penukar panas, tower dan lain-lain. Untuk bisa bersaing dengan perusahaan sejenis agar dapat mengembangkan kelangsungan hidup perusahaan yang sejenis untuk mengembangkan kelangsungan hidup perusahaan dan dapat mencapai laba sesuai dengan yang diharapkan, perusahaan dituntut lebih meningkatkan

kualitas jasa sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna internal PT. PUSPETINDO Gresik.

Pada kenyataannya tujuan umum suatu perusahaan adalah mencari laba atau keuntungan. Kerugian yang dialami PT. PUSPETINDO Gresik disebabkan oleh informasi akuntansi yang disampaikan kepada pengguna internal tidak tepat waktu atau mengalami keterlambatan. Hal ini berkaitan dengan ramainya keadaan di lapangan sehingga informasi yang dibutuhkan seringkali terlambat dan Standart Operating Prosedur dalam perusahaan kurang diperhatikan. Sehingga perusahaan sering mengalami keterlambatan dalam mendapatkan informasi berkualitas.

Tahun	Target	Realisasi	Selisih
2005	Rp73.667.890.636	Rp.70.159.895.759	Rp 3.507.994.877
2006	Rp.60.941.884.247	Rp.58.039.889.759	Rp 2.901.994.488
2007	Rp.32.486.703.878	Rp.30.939.717.979	Rp 1.546.985.899

Sumber : PT.Puspetindo

Paparan yang telah peneliti sampaikan diatas baik dari penelitian terdahulu fenomena yang terjadi maka peneliti mencoba mengadakan penelitian pada PT. PUSPETINDO Gresik, dengan harapan perusahaan ini telah menerapkan sistem informasi berbasis komputer sehingga dapat memenuhi kriteria akurat, tepat waktu, dan relevan serta dapat mengukur pada tingkat kepuasan pengguna. Sehingga peneliti ini mengambil judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (AKURAT, TEPAT WAKTU, DAN RELEVAN) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA INTERNAL PADA PT. PUSPETINDO GRESIK”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

“Apakah kualitas jasa sistem informasi akuntansi (keakuratan, tepat waktu, dan relevansi) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna internal ?”

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisa dan menguji secara empiris apakah kualitas jasa sistem informasi akuntansi (keakuratan, tepat waktu, dan relevan) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna internal.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur sebagai acuan untuk mengembangkan pemakaian komputer dalam menyediakan informasi akuntansi.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan dalam mengetahui dan menggunakan semaksimal mungkin untuk meningkatkan efektifitas dari komputeritas, serta sebagai pertimbangan didalam menetapkan kebijakan perusahaan untuk menyediakan informasi akuntansi.

3. Bagi Peneliti

Dapat membandingkan dan menerapkan teori-teori yang diperoleh selama masa kuliah serta untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang sistem yang bisa digunakan dalam masyarakat.